UTILE À NOS CLIENTS ET À LA SOCIÉTÉ

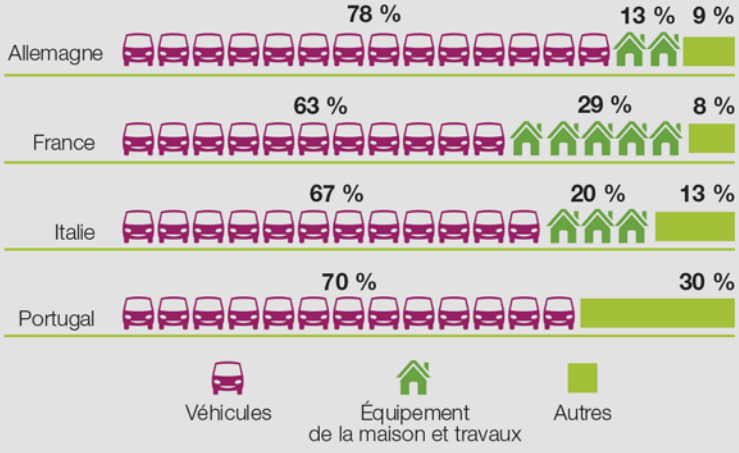
REPÈRES 2014

CRÉDIT AGRICOLE CONSUMER FINANCE

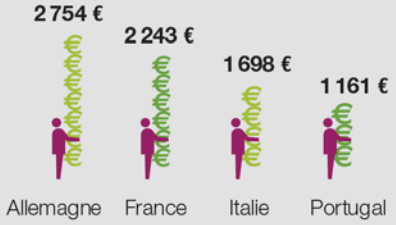
Le crédit à la consommation, un levier économique et social

SOUS L'INFLUENCE DE LA CONJONCTURE ÉCONOMIQUE, LES CONSOMMATEURS EUROPÉENS MODIFIENT LEURS HABITUDES DE CONSOMMATION. SUR LES QUATRE PRINCIPAUX MARCHÉS DE CA CONSUMER FINANCE, ENTRE 11 ET 14 % DE LEUR CONSOMMATION EST FINANCÉE À CRÉDIT.

Répartition du crédit à la consommation par type de biens

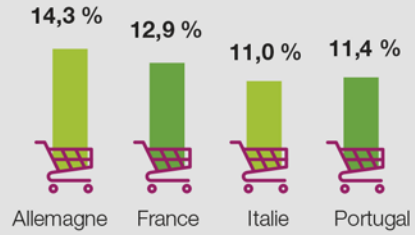


Encours* moyen de crédit à la consommation par habitant



** Total des sommes dues au titre d'un ou plusieurs crédits.*

Encours de crédit à la consommation rapportés à la consommation annuelle des ménages



Sources : Estimations Asterès (au 31/12/2014)

Le crédit à la consommation, un levier économique

Sabine Effosse,
Professeur d'Histoire Contemporaine

Le crédit automobile sur le lieu de vente est apparu dès les années 20. Le crédit à la consommation, dans sa forme actuelle, a été créé en 1950. Conçu comme un crédit à l'équipement des ménages, il est maintenant perçu comme un véritable adjuvant à la croissance économique, notamment au travers du financement automobile. Aujourd'hui, le crédit à la consommation représente 7,3 % du produit intérieur brut (PIB) en France.

Le crédit à la consommation s'est adapté, au fil des décennies, pour répondre aux attentes des consommateurs : initialement, ce crédit permettait de financer les premiers équipements de base en 1950, l'installation des jeunes couples dans les années 70, puis le renouvellement des équipements ménagers dans les années 80. Le crédit à la consommation doit maintenant s'adapter à un contexte économique complexe, un taux de chômage important et des changements profonds dans les habitudes de consommation des ménages, avec notamment le développement de la consommation collaborative.

Aujourd'hui, les acteurs du crédit à la consommation ont une clientèle très diversifiée, allant des *baby-boomers* fidèles à leurs habitudes des Trente Glorieuses aux jeunes exprimant de nouveaux besoins de mobilité. Tous attendent de leurs organismes prêteurs la qualité de service, la confiance, la proximité et l'innovation, notamment digitale, pour répondre aux nouvelles habitudes de consommation. Des produits innovants, un accompagnement du client sur l'ensemble de son parcours d'achat et une approche responsable du crédit sont les clés de la croissance pour les organismes prêteurs.

Engagés auprès de nos clients, de nos collaborateurs et de la société

Philippe Dumont,
Directeur Général Groupe CA Consumer Finance

L'accompagnement de nos clients pour qu'ils réalisent leurs projets et soient satisfaits tout au long de leur expérience du crédit à la consommation est la raison d'être de Crédit Agricole Consumer Finance. C'est pourquoi nous leur proposons des services personnalisés, simples et rapides, pour répondre à leurs attentes, à chaque étape de la vie de leurs contrats : conseil par téléphone ou en agence, souscription dématérialisée sur internet ou dans les magasins de nos partenaires, relevés électroniques… Nos équipes innovent en permanence pour les satisfaire.

Experts du crédit à la consommation, nous sommes aussi des acteurs responsables. Notre dispositif de détection des clients fragiles en France nous permet de les accompagner dans l'élaboration de solutions pour un meilleur équilibre budgétaire. En Italie et en Allemagne, nous assurons des formations d'éducation budgétaire. La responsabilité, l'engagement sont également des valeurs fortes de notre entreprise vis-à-vis de ses collaborateurs. Développement professionnel, mobilité fonctionnelle et géographique, notamment à l'étranger, au sein de CA Consumer Finance comme dans le groupe Crédit Agricole, nouvelles façons de travailler, par exemple en coopérant pendant un « hackathon* », suivi de leur engagement et de leur satisfaction via une grande enquête interne, constituent autant d'initiatives tournées vers nos collaborateurs.

Chez CA Consumer Finance, nous sommes engagés auprès de nos clients, de la société et de nos collaborateurs !

** Événement d'innovation digitale collaborative.*

Une présence dans 21 pays

9 540 collaborateurs

69 Mds€ d'encours gérés

2 104 M€ de produit net bancaire

Chiffres à fin 2014.

LE CRÉDIT À LA CONSOMMATION, **MODE D'EMPLOI**

APPARU DANS L'ENTRE-DEUX-GUERRES, LE CRÉDIT À LA CONSOMMATION EST INDISSOCIABLE DE L'AVÈNEMENT DES BIENS DE CONSOMMATION DURABLES. IL PERMET AUX MÉNAGES DE FINANCER LEURS BIENS D'ÉQUIPEMENT COURANT OU DE RÉPONDRE À UN BESOIN PONCTUEL DE TRÉSORERIE.

1

QU'EST-CE QUE LE CRÉDIT À LA CONSOMMATION ?

Le crédit à la consommation est un prêt d'argent avec intérêt, accordé à des particuliers par un organisme bancaire pour financer l'achat de biens ou de prestations de services (électroménager, vacances, voiture…). Ce type de prêt leur permet de mieux maîtriser leur budget en adaptant leur financement à leurs ressources.

2

COMMENT EST-IL RÉGLEMENTÉ ?

Le crédit à la consommation s'inscrit dans un cadre réglementaire précis. En France, la loi Lagarde, promulguée en 2010, a réformé le marché du crédit à la consommation, en créant notamment le taux annualisé effectif global ou TAEG, permettant de comparer les offres de crédit entre elles. La loi Hamon, promulguée en 2014, renforce encore la protection des consommateurs avec des mesures comme la proposition systématique d'une offre de crédit amortissable, alternative à l'offre de crédit renouvelable.

3

POUR QUELS TYPES D'ACHAT ?

Il existe deux principaux types de financement en fonction de l'achat réalisé. Le crédit dit « affecté » à l'achat d'un bien ou d'une prestation de services prend la forme d'un prêt affecté – souvent proposé directement sur le lieu de vente – ou d'une location avec option d'achat (LOA). Le crédit dit « non affecté » correspond à un prêt personnel délivré directement par un établissement spécialisé ou à un crédit renouvelable – réserve de crédit – qui se renouvelle, dans la limite du plafond fixé, au fil des remboursements.

4

À QUI EST-IL DESTINÉ ?

Le crédit à la consommation s'adresse à tous les consommateurs majeurs, en capacité financière d'emprunter. En effet, les organismes financiers calculent la capacité d'endettement du demandeur, c'est-à-dire les sommes à crédit dont il peut disposer en fonction de ses ressources.

5

POURQUOI PARLE-T-ON DE « CRÉDIT RESPONSABLE » ?

Le crédit est un contrat signé entre un prêteur et un emprunteur, tous deux responsables : le premier s'engage à mettre une somme d'argent à disposition de l'autre, qui s'engage quant à lui à la rembourser. Les critères d'acceptation sont stricts. Cette prudence permet de protéger l'emprunteur du risque de surendettement.

6

COMMENT LES CLIENTS SONT-ILS ACCOMPAGNÉS ?

L'accompagnement est rigoureux et adapté au projet de chacun : évaluation de la solvabilité et de la capacité de remboursement, mise en place de regroupements de crédits et accompagnement des clients en situation fragile.

ET CHEZ CRÉDIT AGRICOLE CONSUMER FINANCE ?

CRÉDIT AGRICOLE CONSUMER FINANCE PROPOSE AUX CONSOMMATEURS UNE PALETTE D'OFFRES ET DE SERVICES PERSONNALISÉS, EFFICACES ET ADAPTÉS À LEURS BESOINS.

Le crédit amortissable

CA Consumer Finance propose des solutions de financement en vue de l'achat d'un bien ou d'une prestation avec un remboursement fixe, limité dans le temps. Deux options : le prêt personnel distribué en direct et le crédit sur le lieu de vente, directement lié au bien vendu.

Le crédit renouvelable

Le crédit renouvelable met à disposition du client une somme d'argent réutilisable au fil du remboursement pour financer ses achats. Il peut être proposé en direct ou sur le lieu de vente. Le montant mis à disposition détermine la durée maximale de remboursement.

Le rachat de crédits (ou consolidation)

Le rachat de crédits est une solution financière qui substitue un crédit unique à plusieurs crédits déjà existants.

Les formules locatives

CA Consumer Finance propose des offres de location avec option d'achat et de location longue durée.
La location avec option d'achat (LOA) est utilisée pour l'achat de véhicules ou d'autres biens, comme une tablette.
Le client dispose du véhicule ou du bien en contrepartie d'un loyer mensuel et peut, s'il le souhaite, acheter le bien au terme de son contrat.
La location longue durée (LLD) permet de financer les flottes automobiles des entreprises et, maintenant, les véhicules des particuliers.
La LLD met à disposition le véhicule et inclut des prestations de services comme l'entretien et la maintenance.

Les assurances

CA Consumer Finance propose une gamme diversifiée de solutions d'assurance à ses clients en complément d'un crédit, pour couvrir un bien (extension de garantie) ou de façon indépendante (garantie obsèques, protection juridique…).

S'adapter aux nouveaux usages de nos clients

Guillaume Lesage,
Directeur Général Adjoint,
Supports et Finance Groupe

Jérôme Hombourger,
Directeur Général Adjoint,
Développement et Stratégie Groupe

En quoi le crédit à la consommation est-il un produit qui se transforme ?

Plus qu'un produit, nous proposons une offre de services à nos clients. Les nouvelles habitudes de consommation et la digitalisation du parcours d'achat des consommateurs nous poussent à changer notre façon de faire notre métier. Nos partenaires et nos clients attendent de nous des solutions techniques et des services spécifiques dans une logique d'innovation et d'accompagnement.

Comment vous adaptez-vous à ces nouvelles tendances ?

CA Consumer Finance tire un avantage concurrentiel de son ancrage régional et de ses liens de proximité avec le client. Nous prolongeons ce lien grâce à une palette d'outils et de services adaptés à la situation de chacun. L'accompagnement que nous fournissons à nos clients vise trois objectifs : simplicité, efficacité et sécurité. Nous mettons l'excellence technique et commerciale de nos équipes à leur service.

Ainsi, vous mettez le digital au service de vos clients ?

Nous saisissons les nouveaux enjeux digitaux pour développer une relation personnalisée et une communication plus fluide avec nos clients. Dans la logique d'innovation qui porte notre démarche, nous avons mis au point la souscription de crédit entièrement dématérialisée. Nous déployons actuellement ce savoir-faire auprès de nos différents partenaires, en France et dans les autres pays où nous opérons.

Et vos produits, de quelle manière les concevez-vous ?

Écoute et interactivité régissent notre manière de concevoir des produits parfaitement adaptés à nos clients. Ainsi, en France, pour notre marque Sofinco, nous avons mis en place un dispositif collaboratif de cocréation réunissant des collaborateurs et des consommateurs. Cela nous permet de répondre rapidement et avec pertinence aux attentes de nos clients.

Quelle est votre offre la plus emblématique ?

CA Consumer Finance a développé, en partenariat avec une grande marque de produits *high-tech*, une solution de souscription de crédit dématérialisée pour la vente de ses produits. Disponible dans les magasins du réseau de cette marque en France, en Italie et en Allemagne, cette solution permet au client de souscrire un crédit en remplissant le formulaire directement sur tablette, de télécharger les pièces nécessaires et de signer le contrat en ligne. C'est l'un des exemples de notre approche digitale du métier du crédit à la consommation.

Une entreprise solide et dynamique

CRÉDIT AGRICOLE CONSUMER FINANCE S'EST RÉCEMMENT RÉORGANISÉ ET DISPOSE AUJOURD'HUI DE FONDATIONS SOLIDES, SUR LESQUELLES BÂTIR SON DÉVELOPPEMENT. LE GROUPE INVESTIT DANS SES SYSTÈMES, SES PROCESSUS ET SES HOMMES POUR CROÎTRE.

UNE ENTREPRISE SOLIDE

Notre ancrage au groupe Crédit Agricole et notre expertise du crédit à la consommation contribuent à notre solidité financière. Notre maîtrise du risque nous permet d'améliorer la qualité de nos portefeuilles clients. Leur satisfaction et celle de nos partenaires, l'innovation et l'efficacité opérationnelle sont au cœur de notre stratégie.

- 28,4 %
C'est la baisse du coût du risque en 2014 par rapport à 2013

UNE OFFRE DIVERSIFIÉE

CA Consumer Finance distribue une gamme étendue de solutions de financement et d'assurance en couvrant tous les métiers du crédit à la consommation : le crédit amortissable, le crédit renouvelable, les formules locatives comme la location avec option d'achat et la location longue durée, ainsi que les produits d'assurance.

40 % des encours de CA Consumer Finance concernent le financement automobile

UNE APPROCHE INNOVANTE DE LA DISTRIBUTION

CA Consumer Finance est présent sur tous les canaux de distribution : vente directe, financement sur le lieu de vente, e-commerce et partenariats. Nous accélérons la digitalisation de nos offres via un ensemble de dispositifs innovants et performants pour nos clients : e-relevé, souscription dématérialisée de crédit et signature électronique. La solution développée pour notre partenaire La Redoute a reçu le Prix de l'innovation marketing en 2014.

Près de 12 millions de relevés de compte électroniques émis en 2014

UNE DIMENSION INTERNATIONALE

CA Consumer Finance est un acteur de référence sur le marché européen du crédit à la consommation. Nous sommes également présents en Chine avec notre joint-venture GAC Sofinco et au Maroc avec la société Wafasalaf. Notre ambition est de poursuivre l'adaptation de notre groupe à sa dimension internationale en renforçant les synergies et le partage des bonnes pratiques au service de la satisfaction de nos clients et partenaires.

38 % des encours en France, 32 % en Italie et 30 % dans les 19 autres pays où est implanté CA Consumer Finance

Crédit Agricole Co
une entrepris
et eng

NOUS SOMMES FIERS DE NOTRE DÉMARCHE RESPONSABLE A
EMPLOYEUR RESPONSABLE, NOUS FAVORISONS LE DÉV
COLLABORATEURS. ACTEUR RESPONSABLE, NOUS PARTIC
LES CONSOMMATEURS PAR NOS ACTIONS D'ÉDUCATION

100
collaborateurs
recrutés en CDI en France
en 2014

300
étudiants
accompagnés en Allemagne
en 2014 dans le cadre du
programme d'éducation
financière de CreditPlus Bank

onsumer Finance, se attractive gagée

UPRÈS DE NOS COLLABORATEURS, CLIENTS ET PARTENAIRES.
VELOPPEMENT DES COMPÉTENCES ET ÉCOUTONS NOS
CIPONS AU DÉVELOPPEMENT DES ÉCONOMIES ET AIDONS
BUDGÉTAIRE ET DE PRÉVENTION DU SURENDETTEMENT.

250
collaborateurs
bénévoles ont recueilli 270000 €
de promesses de don pour
le Sidaction en 2015

En France,
3641
clients
contactés en 2014 pour réaliser un
bilan de leur situation budgétaire
et éviter le surendettement

Le développement des compétences de chacun est au cœur de nos priorités

Véronique Goutelle,
Directrice des Ressources Humaines Groupe

Les ressources humaines accompagnent le changement chez CA Consumer Finance. Le développement commercial, comme celui des compétences de demain, sont au cœur de nos priorités.

Pour atteindre ces objectifs, la stratégie RH de CA Consumer Finance s'articule autour d'axes forts. Le développement des managers est, entre autres, un élément clé pour la réussite de notre entreprise.

En 2015 en France, nous déployons un dispositif complet d'accompagnement, d'une durée de 12 mois, construit à partir de l'ADN du manager*. Dans ce cadre, des actions de formation, de conduite du changement et de gestion des carrières, sous forme de *coachings* individuels et de formations collectives, sont proposées aux managers. Cette démarche vise à construire les managers de demain et à faire évoluer nos métiers. Développer les talents de nos collaborateurs et favoriser des passerelles entre nos différents métiers sont également des atouts pour notre avenir.

Nous avons bâti une politique de recrutement qui nous permet d'intégrer de nouvelles compétences et d'anticiper les évolutions de nos métiers. CA Consumer Finance a, dans ce cadre, conclu deux partenariats en France : l'un avec l'École centrale de Lille, où nous finançons une chaire d'informatique, et l'autre avec Télécom SudParis et Télécom École de Management qui nous permettra d'intégrer des stagiaires spécialisés en statistiques.

Il est également important que chaque collaborateur soit acteur de son développement professionnel. Pour les y aider, nous avons développé un dispositif de mobilité interne et internationale.

Nous sommes également soucieux de l'égalité professionnelle, comme le montre notre politique en faveur de la mixité et du handicap. Partager nos engagements et nos valeurs nous permet de renforcer le sentiment d'appartenance des collaborateurs et d'affirmer notre ancrage au groupe Crédit Agricole.

Pour encore mieux comprendre nos collaborateurs, nous les avons écoutés grâce à l'enquête d'engagement *Your Voice, Our Future* (Votre avis, notre avenir) que nous avons conduite fin 2014 dans notre groupe. 79 % d'entre eux se sont exprimés. Aujourd'hui, nous mettons en œuvre des actions pour répondre à leurs aspirations.

** L'ADN du manager, conçu en 2014, est l'ensemble des huit principes que les managers de CA Consumer Finance France doivent intégrer dans leur comportement quotidien, au service de l'efficacité commerciale de l'entreprise.*

Un employeur stimulant

DES EXPERTISES À GRANDE VALEUR AJOUTÉE

La palette de nos métiers est très diversifiée, avec une caractéristique commune, le niveau d'exigence et de performances techniques pour répondre aux enjeux de notre entreprise. Ainsi, nous recherchons des statisticiens, notamment pour le calcul du *scoring*, et des spécialistes du *Big Data*. L'informatique est également une fonction clé de nos métiers pour laquelle nous souhaitons attirer des experts.

UNE POLITIQUE DE MOBILITÉ VOLONTARISTE

Chez CA Consumer Finance, la mobilité est encouragée, notamment à l'échelle internationale, entre nos différentes entités. Ces mouvements nous permettent en outre de renforcer notre esprit de groupe, de partager nos valeurs et nos bonnes pratiques. Les passerelles carrières avec le groupe Crédit Agricole sont nombreuses et ouvertes à tous.

Dès qu'il rejoint CA Consumer Finance, chaque collaborateur a accès aux postes à pourvoir au sein du groupe Crédit Agricole, tous disponibles sur la bourse d'emploi du Groupe, MyJobs.

UNE LARGE PALETTE DE FONCTIONS COMMERCIALES

La fonction commerciale est centrale chez CA Consumer Finance et recouvre des métiers très variés : en plateau téléphonique, en charge du traitement des appels ou de la prospection ; sur le terrain, aux côtés des banques de détail du groupe Crédit Agricole et de nos partenaires pour les accompagner dans la mise en place des offres de crédit.

UN EMPLOYEUR RESPONSABLE

En France, « Happy Mixte », un programme de mentorat pour favoriser l'accès des femmes aux postes à responsabilité, a été lancé en 2013. Cette initiative s'accompagne d'un programme de *coaching* pour favoriser le développement de nos dirigeantes de demain. Une étude sur les freins à l'évolution des femmes a également été menée. Parallèlement, nous encourageons le tutorat dans le cadre du contrat de génération. Il se concrétise par un temps partiel aidé pour les salariés de plus de 58 ans exerçant des activités contraignantes. Il repose également sur l'embauche en CDI de jeunes de moins de 30 ans à hauteur de 30 % d'ici à 2016. Enfin, en lien avec le groupe Crédit Agricole, nous développons un plan de recrutement spécifique des personnes handicapées, ainsi que plusieurs actions en faveur de leur maintien dans l'emploi, de leur accès ou de leur évolution professionnelle dans l'entreprise.
Dans le cadre de sa démarche RSE, Wafasalaf au Maroc a déployé des actions en faveur de la diversité. Ainsi les femmes représentent-elles 52 % de l'ensemble des collaborateurs, 44 % des dirigeants et 43 % du Comité exécutif.

Près de 3 millions d'euros consacrés à la formation en France

170 collaborateurs en alternance recrutés en France en 2015

79% des collaborateurs du groupe CA Consumer Finance ont répondu à l'enquête d'engagement *Your Voice, Our Future*

Emmanuel-Lin Toulemonde, Ingénieur Statistiques

UNE APPROCHE SPÉCIFIQUE DU BIG DATA

L'approche spécifique de CA Consumer Finance dans le traitement des données (*Big Data*) me permet d'aborder l'ensemble des enjeux techniques de mon métier. C'est très stimulant !

Silvia Bogni, Contrôleur de Gestion

CHANGER DE MÉTIER ET DE PAYS

Une expérience internationale donne l'occasion de développer ses compétences dans un environnement nouveau. J'ai eu la chance de bénéficier d'une mobilité au sein du groupe CA Consumer Finance, ce qui m'a permis de changer à la fois de métier, d'entreprise, de pays et de langue. Un vrai défi ! Les équipes sur place ont été à mon écoute et m'ont accompagnée dans ma prise de poste. C'est une expérience vraiment unique.

CRÉDIT CONSUM

Alexandre Carcaillet,
Chef de Projet Partenariats Bancaires Groupe

UN GRAND PROFESSIONNALISME

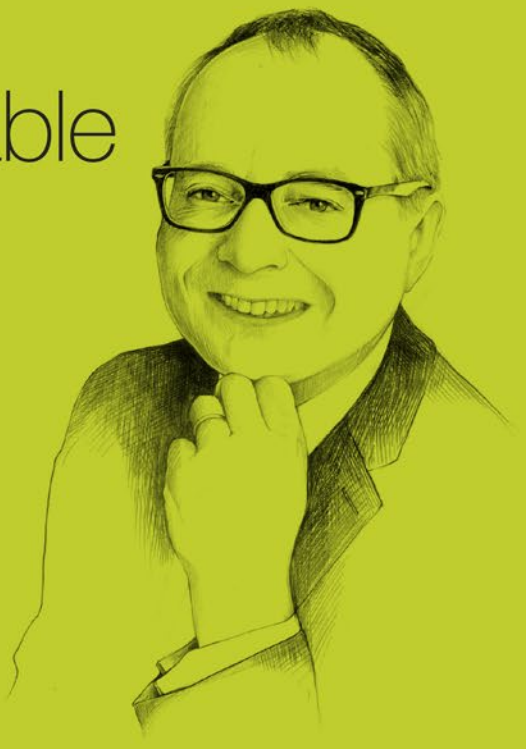
Rejoindre CA Consumer Finance m'a permis d'intégrer une entreprise en prise directe avec notre économie et offrant de réelles perspectives professionnelles. J'apprécie chaque jour de travailler avec des personnes d'un grand professionnalisme, qui ont envie de faire avancer nos nombreux projets. Les relations chaleureuses entre collaborateurs, au quotidien, sont le reflet des valeurs du groupe et construisent un véritable sentiment d'appartenance.

400
étudiants accompagnés par le programme « A TU per TU » en Italie en 2014

200
collaborateurs ont participé en octobre 2014 à la course Odyssea contre le cancer du sein en France

T AGRICOLE
ER FINANCE

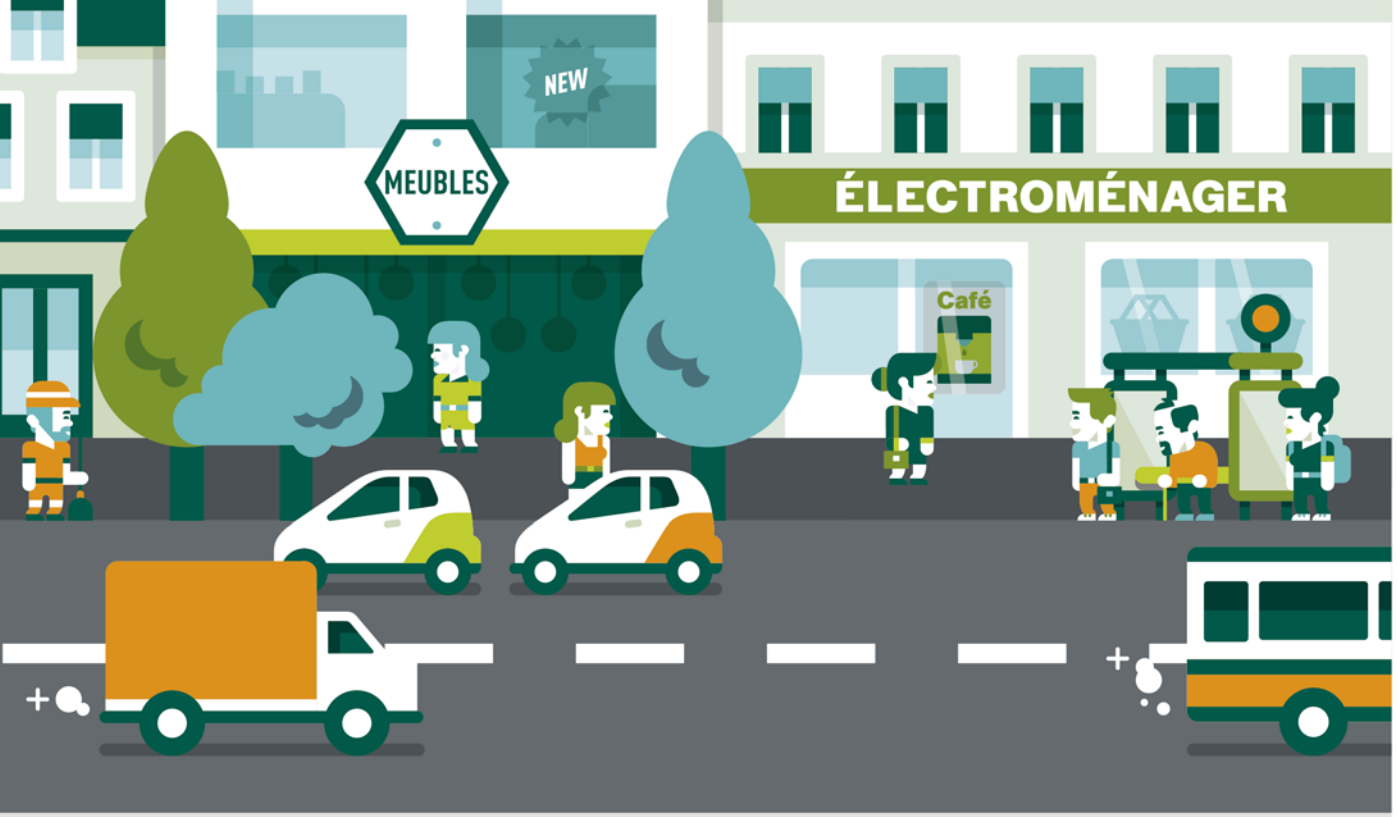
Engagé dans une démarche de crédit responsable



Christophe Grave,
Directeur Général Adjoint,
Crédit Groupe et Secrétariat Général

Crédit Agricole Consumer Finance est à l'écoute de ses clients et attentif à leur capacité d'endettement. Ainsi sommes-nous engagés dans une démarche responsable vis-à-vis de nos clients avec pour objectif de prévenir les situations de surendettement.
Notre politique rigoureuse d'octroi, conjuguée à une appréciation fine de la capacité d'emprunt de nos clients, nous permet d'évaluer les dossiers de manière fiable et de donner une réponse rapide à une demande de crédit. Enfin, conformément aux obligations légales, nous interrogeons systématiquement le Fichier national des incidents de remboursement des crédits aux particuliers (FICP). Cette politique nous permet de mieux maîtriser les risques.

Dans le respect de nos valeurs et de nos engagements auprès de nos clients, nous avons créé, en 2013 en France, l'Agence d'Accompagnement Clients. Son objectif est d'identifier ceux qui présentent des signes de fragilité financière et d'évaluer leur situation personnelle.
À l'aide d'outils de diagnostic élaborés par nos équipes et grâce à la conduite d'entretiens téléphoniques dédiés, nous proposons à ces clients des solutions adaptées pour rétablir l'équilibre de leur budget selon la composition de leur endettement. C'est un levier clé de notre dispositif de lutte contre le surendettement en France.
En 2014, l'Agence d'Accompagnement Clients a réalisé 1 816 bilans et trouvé une solution dans 78 % des cas.



Un acteur engagé sur plusieurs fronts

L'ÉDUCATION FINANCIÈRE

Chez CA Consumer Finance, nous encourageons nos collaborateurs à s'engager dans des projets sociétaux. Ces actions prennent différentes formes, notamment l'éducation financière. Ainsi, les collaborateurs de CreditPlus Bank en Allemagne participent à des opérations d'éducation financière en direction des plus jeunes pour leur apprendre à gérer leur budget de façon responsable.
En Italie, Agos Ducato poursuit son projet d'éducation financière « A TU per TU » auprès des étudiants au travers d'une chaîne vidéo dédiée.
La filiale a également décliné ce projet sous forme de laboratoire de consommateurs pour développer et renforcer le dialogue avec ses clients.

PARTENAIRE DU SIDACTION

En 2015, pour la huitième année consécutive, CA Consumer Finance France a mis ses plateaux téléphoniques à disposition du Sidaction. Les collaborateurs bénévoles ont ainsi récolté 270 000 euros de promesses de don.

UNE RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE AU-DELÀ DE L'EUROPE

En Chine, GAC Sofinco a sponsorisé en 2014 la création musicale et chorégraphique *Le fil rouge*, réunissant des artistes français et chinois, valides ou en situation de handicap. Wafasalaf, leader du crédit à la consommation au Maroc, a reçu le label CGEM pour la responsabilité sociétale d'entreprise (RSE), au titre de son engagement environnemental, notamment en matière de consommation d'énergie, et sociétal pour le soutien d'associations œuvrant dans le domaine de l'éducation publique.
CreditPlus Bank en Allemagne et son partenaire Suzuki ont organisé deux courses, le *Challenge Suzuki CSX-R750* et le *Trophée Suzuki Gladius*. Chaque course s'accompagne de la mise aux enchères d'une moto de la marque. Le produit des ventes est destiné à l'accompagnement d'enfants souffrant d'un cancer.

Ces actions s'inscrivent pleinement dans les valeurs d'engagement portées par CA Consumer Finance et par le groupe Crédit Agricole.

Un groupe bancaire de référence

Le groupe Crédit Agricole est le premier financeur de l'économie française et l'un des tout premiers acteurs bancaires en Europe. Leader de la banque de proximité en Europe, le Groupe est également premier gestionnaire d'actifs européen, premier bancassureur en Europe et troisième acteur européen en financement de projets.

Fort de ses fondements coopératifs et mutualistes, de ses 140 000 collaborateurs et 31 500 administrateurs de Caisses locales et régionales, le groupe Crédit Agricole est une banque responsable et utile, au service de 50 millions de clients, 8,2 millions de sociétaires et 1,1 million d'actionnaires individuels.

Grâce à son modèle de banque universelle de proximité – l'association étroite entre ses banques de proximité et les métiers qui leur sont liés –, le groupe Crédit Agricole accompagne ses clients dans leurs projets en France et dans le monde : assurance, immobilier, moyens de paiement, gestion d'actifs, crédit-bail et affacturage, crédit à la consommation, banque de financement et d'investissement.

Au service de l'économie, le Crédit Agricole se distingue également par sa politique de responsabilité sociale et environnementale dynamique et innovante. Elle repose sur une démarche pragmatique qui irrigue tout le Groupe et met chaque collaborateur en action.

4,9
Mds€
Résultat net part du groupe

86,7
Mds€
Capitaux propres part du groupe

13,1%
Ratio *common equity tier* I non phasé

Données à fin 2014 pour le groupe Crédit Agricole

Acteur majeur du crédit à la consommation

Crédit Agricole Consumer Finance est un acteur de référence sur le marché européen du crédit à la consommation. Il propose à ses clients et partenaires des solutions de financement souples, adaptées et responsables pour répondre aux attentes des consommateurs et les accompagner dans la réalisation de leurs projets.

CA Consumer Finance place au cœur de sa stratégie la qualité de service, la satisfaction de ses clients et partenaires, l'innovation et l'efficacité opérationnelle, gages de sa compétitivité.

Employeur responsable, CA Consumer Finance favorise le développement des compétences et écoute ses collaborateurs. Acteur responsable, il participe au développement des économies et aide les consommateurs par ses actions d'éducation budgétaire et de prévention du surendettement.

69
Mds€
d'encours gérés

9 540
collaborateurs

2 104
M€
de produit net bancaire

Données à fin 2014 pour CA Consumer Finance

CRÉDIT AGRICOLE CONSUMER FINANCE

3014
CA Consumer Finance : SA au capital de 433 183 023 euros - Rue du Bois Sauvage - 91038 Évry Cedex - 542 097 522 RCS Évry. - **Illustrations :** Le Duo, Caroline Andrieu - **Crédits photo :** Michel Labelle, Philippe Robin, DR CA Consumer Finance - **Conception et réalisation :** PUBLICIS - 13191 - Ce document est imprimé par un imprimeur Imprim'Vert sur du papier certifié PEFC issu de forêts gérées durablement.